

**ANALISIS KEPUASAN PERUSAHAAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN SECURITY
PT. CAKRA GARDA NUSANTARA
DI PT. RIFANSI DWI PUTRA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Jurusan Teknik Industri**

Oleh:

**HABIBI HAMTA
10752000324**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SECURITY PT. CAKRA GARDA NUSANTARA DI PT. RIFANSI DWI PUTRA

TUGAS AKHIR

oleh:

HABIBI HAMTA
10752000324

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 23 Juni 2014

Pekanbaru, 23 Juni 2014
Mengesahkan,



Dekan

Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si.
NIP: 19601125 198503 2 002

Ketua Jurusan

Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
NIP: 19730412 200710 1 002

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
Sekretaris : Ekie Gilang Permata, S.T., M.Sc.
Anggota I : Petir Papilo, S.T., M.Sc.
Anggota II : Muhammad Nur, S.T., M.Si.

**ANALISIS KEPUASAN PERUSAHAAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN SECURITY
PT.CAKRA GARDA NUSANTARA
DI PT. RIFANSI DWI PUTRA**

HABIBI HAMTA
10752000324

Tanggal Sidang : 23 Juni 2014
Tanggal Wisuda : November 2014

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
JL. HR. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

PT. Cakra Garda Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keamanan yang saat ini sedang berkembang dan bekerja keras untuk menampilkan kinerja yang dapat memenuhi harapan konsumen. Personil keamanan (*security*) PT. Cakra Garda Nusantara ini beroperasi di PT Rifansi Dwi Putra. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan perusahaan terhadap kualitas pelayanan security PT Cakra Garda Nusantara di PT Rifansi Dwi Putra. dan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, diperbaiki, dihilangkan atau dievaluasi berdasarkan hubungan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Statisfaction Index (CSI) dan *Importance- Performance Analisis* (Peta Kuadran). Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan perusahaan secara keseluruhan sebesar 69,47 % \approx 70% yang berada di antara cukup puas dengan puas yang artinya secara keseluruhan pegawai perusahaan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan security, akan tetapi hal ini masih memiliki kekurangan-kekurangan yang harus di diperbaiki oleh pihak perusahaan yang dapat dilihat pada peta kuadran. Variabel yang berada pada kuadran 3, merupakan variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah. Variabel ini harus perlu diperhatikan dan dikelola sangat serius. Adapun variabel yang berada pada kuadran 3 adalah variabel 18 yaitu " Kebersihan posko security". Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus ditingkatkan adalah variabel yang berada di kuadran yaitu Kemampuan memberikan pelayanan keamanan terbaik pada perusahaan, Ketepatan dalam masuk kerja, Keterampilan security dalam menangani keadaan darurat, Kemampuan security memberikan informasi kepada perusahaan dengan bahasa yang mudah dimengerti, Kejujuran dan kesabaran security dalam memberikan pelayanan, Pengetahuan security dalam melaksanakan tugasnya, Kerapian berpakaian security, Ketersediaan alat untuk menginformasikan keamanan Lingkungan kerja.

Kata Kunci : *Customer Statisfaction Index* (CSI), *Importance- Performance Analisis* (IPA),
Jasa, Kepuasan perusahaan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran ALLAH SWT. atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SECURITY PT. CAKRA GARDA NUSANTARA DI PT. RIFANSI DWI PUTRA”** sebagai syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi di Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis mendapat bimbingan, bantuan, dan dukungan yang amat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dra. Yenita Morena, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Ismu Kusumanto, M.T. Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Ekie Gilang Permata, H.S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dalam penulisan laporan ini.
5. Bapak Petir Papilo S.T., M.Sc dan Bapak Muhammad Nur. S.T., M.Si selaku penguji yang selalu memberikan masukan, saran dan telah bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan laporan Tugas Akhir ini.
6. Kepada Abang dan Kakak yang tercinta, serta seluruh keluarga yang telah banyak memberi dukungan moril dan materil serta do'a restu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Drs. Umrah HM. Thaib selaku direktur PT. Cakra Garda Nusantara beserta karyawan yang telah banyak membantu dan bekerjasama sehingga Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan.
8. Seluruh rekan-rekan Teknik Industri, teman-teman dan Pemuda Villa Indah Paus yang banyak memberikan semangat, motivasi pada penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah mendukung penuli selama ini penulis ucapkan terima kasih.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan tersebut, Penulis hanya dapat memanjatkan do'a, semoga bantuan, kebaikan dan pengorbanan yang diberikan mendapat balasan kebaikan yang setimpal dari ALLAH SWT dan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Pekanbaru, Juni 2014
Penulis,

HABIBI HAMTA
NIM. 10752000324

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.5 Batasan Penelitian	I-3
1.6 Posisi Penelitian.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	II-1
2.1.1 Pengertian Manajemen	II-1
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	II-2

2.2	Defenisi Organisasi	II-2
2.3	Prinsip-prinsip Organisasi	II-3
2.4	Pengertian Konsumen.....	II-6
2.5	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	II-7
2.6	Dimensi Pengukuran Tingkat Kepuasa	II-8
2.7	Pengertian Pelayanan.....	II-10
2.8	Manfaat Program Kepuasan Pelanggan.....	II-12
2.9	Mempertahankan Pelanggan	II-13
2.10	Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	II-15
2.11	Customer Statisfaction Index (CSI).....	II-16
2.12	<i>GAP Analysis</i>	II-17
2.13	<i>Importance- Performance Analisis</i> (PetaKuadran)	II-18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	III-2
3.2	Studi Literatur.....	III-2
3.3	Identifikasi Masalah	III-2
3.4	Perumusan Masalah.....	III-3
3.5	Penetapan Tujuan	III-3
3.6	Penyusunan Kuesioner	III-3
3.7	Penyebaran kuesioner	III-7
3.8	Pengumpulan Data	III-7
3.9	Pengolahan Data	III-9
3.10	Analisa	III-10
3.11	Kesimpulan dan Saran	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Profil Perusahaan	IV-1
4.1.2	Hasil Kuisisioner	IV-1
4.2	Pengolahan Data	IV-2

4.2.1	Pengolahan Data Demografi Responden	IV-2
4.2.2	Pengolahan Data Dengan Menggunakan <i>Costomer</i> <i>Satisfaction Index</i> (CSI).....	IV-6
4.2.2.1	Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	IV-6
4.2.2.2	Membuat <i>Weight Faktor</i> (WF).	IV-7
4.2.2.3	Membuat <i>Weight Score</i> (WS)	IV-8
4.2.2.4	Menentukan CSI	IV-9
4.2.3	Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode GAP Analysis	IV-10
4.2.3.1	Perhitungan Nilai Gap Per Variabel.....	IV-10
4.2.3.2	Uji T_Test Untuk Gap Analisis	IV-11
4.2.4	Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode <i>Performance importance matrix</i> (Peta Kuadran)	IV-11
4.2.4.1	Pengukuran Nilai Indeks Tingkat Kepenti- ngan dan Kinerja	IV-11
4.2.4.2	Hubungan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	IV-14

BAB V ANALISA

5.1	Analisa Perhitungan <i>Costomer Satisfaction Index</i> (CSI) ...	V-1
5.2	Analisa Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode GAP Analysis	V-2
5.3	Analisis Uji_T	V-2
5.3.1	Analisis Uji t untuk Variabel Kemampuan (<i>Reliability</i>)	V-3
5.3.2	Analisis Uji t untuk Variabel Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	V-3
5.3.3	Analisis Uji t untuk Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)....	V-4
5.3.4	Analisis Uji t untuk Variabel Empati (<i>Empaty</i>).....	V-4
5.3.5	Analisis Uji t untuk Variabel Berwujud (<i>Tangibles</i>) ..	V-4
5.4	Analisa Nilai Indeks Tingkat Kepentingan dan Kepuasan..	V-4

5.5	Analisa Hubungan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan sebagai Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	V-5
-----	--	-----

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	VI-1
6.2	Saran	VI-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN